



ALLES SICHER ZUHAUSE?

Fast jeder Österreicher hat eine Haushalts- oder Eigenheimversicherung. Neun von zehn sind mittels einer Versicherung mehr oder weniger umfassend gegen Schäden abgedeckt. Eigentümer schließen öfter eine Haushalts-/Eigenheimversicherung ab als Mieter. Für die meisten Menschen sind die eigenen vier Wände der wichtigste Ort, aber sind sie auch der sicherste?

Laut dem Kuratorium für Verkehrssicherheit ist die Wohnung auf Platz 1 der Unfallorte. Im Jahr 2017 haben sich mehr als 303.000 Menschen bei Haushaltsunfällen verletzt. Alle diese Unfälle haben in der Regel einfache und banale Ursachen, denn es wird zum Beispiel beim Fensterputzen auf Sofalehnen balanciert und beim Wechseln der Glühbirne werden Tische und Stühle übereinander gestapelt. Die umgeschlagene Teppichecke, das Kabel, das sich über den Boden schlängelt – Kleinigkeiten, die gefährlich werden können und nicht mehr wahrgenommen werden. Gerade in gewohnter Umgebung sind viele Menschen unaufmerksam und unvorsichtig, und dagegen gibt es keine Versicherung, nur gegen die Folgeschäden. Für die meisten Menschen sind die eigenen vier Wände nicht nur der sicherste, sondern auch der schönste Ort. Die VAV Versicherung hat sich heuer erstmals mit dem Thema Wohnen in Form des Wohnbarometers beschäftigt. Die aktuelle Studie

Am häufigsten wird bei der Frage, welche Geräte über das Internet bedient werden sollen, die Heizung genannt.

stützt sich auf eine repräsentative Umfrage im gesamten Bundesgebiet



und zeigt, wie zufrieden Menschen mit ihrer derzeitigen Wohnsituation sind, ob sie in den nächsten Jahren eine Übersiedlung planen, und wie hoch das Risiko eines Einbruches eingeschätzt wird. Auch Digitalisierung und Smart Home waren ein Thema der Umfrage. Fast 50 Prozent der Österreicher sind sehr zufrieden mit ihrer derzeitigen Wohnsituation. Den größten Wohlfühlfaktor bei Eigenheimbesitzern bieten Garten, Terrasse oder Balkon, bei Mietern die Wohnungsbau.

Die Nähe zum Arbeitsplatz bewerten alle bei der Umfrage Beteiligten gleichwertig. Bei der Frage nach der Einschätzung des Risikos eines Einbruches liegen die Umfragewerte bei einem mäßigem Risikobewusstsein. Im Jahr 2017 hat es laut BKA 11.802 angezeigte Einbruchsdiebstähle in Wohnungen und Wohnhäuser österreichweit gegeben. Gegenüber dem Jahr 2016 ist das ein Rückgang um neun Prozent und die Aufklärungsrate liegt bei 14,5 Prozent. Wir Österreicher sind kein Übersiedlungsvolk, bei den über 50-Jährigen plant fast niemand eine Übersiedlung. Bei der Altersgruppe der 18- bis 30-Jährigen planen 35 Prozent eine Übersiedlung, bei den 31- bis 50-Jährigen nur mehr 15 Prozent. Die meisten Investitionen planen die Teilnehmer am Wohnbarometer im Bereich Einrichtung und Ausstattung, für Sicherheit und Einbruchschutz greifen 26 Prozent in der nächsten Zeit in die Geldbörse. Digitalisierung und Smart Home sind noch nicht besonders in österreichischen Haushalten verankert. Erst 14 Prozent verwenden in ihrem Haushalt bereits einen Sprachassistenten, wobei Männer häufiger als Frauen auf die internetbasierte Unterstützung zurückgreifen. Von jenen, die keinen Sprachassistenten besitzen, wollen überraschenderweise lediglich sieben Prozent einen solchen erwerben. Ebenfalls sieben Prozent der Studienteilnehmer steuern bereits Haushaltsgeräte via Internet, weitere 15 Prozent halten diese Möglichkeit für interessant. Ein neues Risiko und eine versicherungsrelevante Herausforderung wird die Manipulation von elektronischen Systemen sein. Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender VAV Versicherung: „In der analogen Welt ist eine aufgebrochene Wohnungstür ein untrüglicher Hinweis auf einen Einbruch. In der Welt des Internets ist alles ganz anders. Da kann ein System von Unbefugten ausgelesen worden sein und es ist kein optischer Schaden nachweisbar.“ Die Teilnehmer



der [Studie](#) sind sich diesem Sicherheitsrisiko nicht bewusst. 51 Prozent geben sogar an, ihre Alarmanlage über das Internet steuern zu wollen. Am häufigsten wird bei der Frage, welche Geräte über das Internet bedient werden sollen, die Heizung genannt, gefolgt von Beleuchtung und Jalousien. Kühlschrank und Waschmaschine rangieren auf den letzten Plätzen. Die Probanden würden die Internetunterstützung auch durchaus für weitere Zwecke verwenden. So geben 31 Prozent der Befragten an, ihre Wohnung selbst elektronisch überwachen zu wollen, wenn sie im Gegenzug vergünstigte [Versicherungsprämien](#) bekämen. Sicherlich ein interessanter Punkt für die [Versicherungsunternehmen](#).

Haushaltsversicherer am Prüfstand

Wohnung oder Eigenheim zu versichern, scheint also fast selbstverständlich, aber ist der [Versiche-](#)

rungsschutz auch tatsächlich auf dem neuesten Stand? Jedes Jahr stellt die Gesellschaft für Verbraucherstudien in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal durchblicker.at die Haushaltsversicherer, deren Tarife und Leistungen auf den Prüfstand. Insgesamt 17 Versicherer wurden in den Tests bewertet. Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Versicherer in den folgenden drei Haupttestkategorien zusammen, die mit unterschiedlichen Gewichtungen in die Gesamtwertung eingehen. In der Testkategorie Tarife erreichte SMART den ersten Platz, gefolgt von Zurich und [VAV Versicherung](#). Bei Transparenz & Komfort konnten die [VAV Versicherung](#) und Zurich Connect ex aequo den ersten Platz erreichen, auf Rang drei wurde die UNIQA [Versicherung](#) gewählt. In der Kategorie Kundendienst erreichte die [VAV Versicherung](#) den ersten Platz, gefolgt von Lamie direkt und Helvetia [Versicherung](#). Für die Entscheidung der Konsumenten

sind die Prämien ausschlaggebend, jedoch beeinflussen auch Assistancelleistungen und Zusatzangebote den Entscheidungsfindungsprozess.

Die Umfrage

Der Fokus der Umfrage bei einigen der Eigenheim-/Haushaltsversicherungen liegt diesmal nicht bei Folgeschäden und Absicherung gegen Haushaltsunfälle, sondern bei den Highlights ihrer Versicherungsprodukte im Bereich Eigenheim- und Haushaltsversicherung und dem Thema „Grobe Fahrlässigkeit“. Auch der Bereich der Unterversicherung soll genauer beleuchtet werden.

Fast alle befragten Versicherungsunternehmen bieten eine 24-Stunden-Hilfe an. Die Assistancelleistungen der muki Versicherung, die ohne Prämienaufschlag für alle Haushaltsversicherungstarife verfügbar ist, umfasst zum Beispiel Handwerker-service, Schlüsseldienst, Bewachung der versicherten Räumlichkeiten, Ersatzunterkunft, Umzugsdienst und Notlagerung. In der Eigenheimversicherung ist ohne Prämienaufschlag für alle Tarife das Handwerker-service inkludiert. Die UNIQA Versicherung bietet den Haushalts- und Eigenheimversicherten ebenfalls eine 24-Stunden-Hotline unter dem Namen Zuhause PLUS24service, dieses Service ist automatisch in der Haushaltsversicherung inkludiert, ein besonderer Dienst, welchen das Service beinhaltet, ist die Hilfe bei der Erstellung eines Energieausweises durch einen Energieberater, selbstverständlich sind alle anderen handwerklichen Hilfsdienste auch abzurufen. Das Zusatzpaket „PLUS24service extra“ bietet dann weitere Leistungen, wie zum Beispiel die Organisation einer Ersatzwohnung.

Bei der Wiener Städtischen Versicherung sind Assistancelleistungen je nach Variante der Haushalts-/Eigenheimversicherung inkludiert. „Die rasche Hilfe - Notfallassistance“ ist im Premium-Produkt inkludiert und umfasst unter anderem Organisation, Information und Kostenübernahme für Professionisten nach versicherten Schadensereignissen wie z. B. Sanierer und Gebäudereiniger nach Feuer- und Wasserschäden, Tischler oder Schlosser nach versuchtem oder vollbrachtem Einbruchdiebstahl, aber auch den Glaser für dringend notwendige Reparaturen von Fenstern oder Türen. Zusätzlich ist beim Premium-Tarif auch noch ein Zusatzleistungspaket abschließbar, das weitere Serviceleistungen im Schadensfall anbietet. Bei der DONAU Versicherung gibt es das sehr umfangreiche DonauSOS-Assistancepaket für den Bereich Wohnen. Dienst- und Serviceleistungen unter anderem Organisation von Transportfirmen bei Wohnungsräumung oder Übersiedlung, Information und auf Wunsch Hilfe bei der Organisation von Tierärzten und Tierpensionen bei Problemen mit Haustieren. Ebenfalls, wie auch bei anderen Versicherungsunternehmen, ist die Orga-

nisation von Installateuren, Tischler, Schlosser und auch die Organisation eines Aufsperrdienstes und der Ersatz der Kosten enthalten. Bis zu einer Summe von 370 Euro sind auch Information und Organisation sowie Kostenübernahme des Transports für Kinder bis 16 Jahre zu einer Betreuungsperson innerhalb Österreichs nach einem versicherten Feuer, Sturm, Einbruchdiebstahl oder Leitungswasserschaden, sofern die Wohnung nach einem der genannten Ereignisse teilweise oder zur Gänze unbewohnbar ist. Die Zurich Versicherung bietet mit dem Wohn-Assistance, erreichbar über eine Notrufzentrale, Hilfe im Schadensfall und übernimmt anlassbezogen Kosten für Handwerker, Dienstleister, Nächtigung oder Rückreise, wie zum Beispiel die Kosten einer Rückreise für einen Flug in der Economy-Klasse aus europäischen Ländern, den außereuropäischen Mittelmeeranrainerstaaten, den Kanarischen Inseln, Island, Grönland, Spitzbergen, Madeira, Malta, Zypern und den Azoren für eine Person nach einem Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden bzw. Einbruchdiebstahl im versicherten Objekt, wenn die Anwesenheit unbedingt erforderlich ist.

Die VAV Versicherung bietet in ihren Haushaltsversicherungsprodukten gegen einen geringen jährlichen Zuschlag von 24 Euro die Zusatzdeckung „Home Assistance“ an. Damit kaufen sich die Versicherungsnehmer Handwerker-Service und Leihheizergeräte, die zum Einsatz kommen, wenn die Heizungsanlage der versicherten Wohnung aufgrund einer Störung bzw. eines Gebrechens ausfällt, sowie Hotelkosten bis maximal 100 Prozent bei Unbenutzbarkeit der Wohnung aufgrund eines Elementarschadens.

Die Generali Versicherung bietet ihren Kunden im Rahmen der Generali Tip&Tat, einem optional wählbaren Modul in der Haushaltsversicherung, vielfältige Assistancelleistungen an. Auch Präventionsberatungen werden besonders in den Bereichen Einbruchdiebstahl und Feuer von den Kunden oft in Anspruch genommen.

Bei der Helvetia Versicherung gibt es rund um die Uhr Hilfestellungen bei der Service-Hotline ab dem Deckungspaket „klassisch“ in der Eigenheim-/Haushaltsversicherung. Die darin enthaltene Helvetia Card bietet unter anderem Handwerker-service, Ersatzwohnung, Umzugsdienst und vieles mehr. Mit dem Upgrade auf die Helvetia Card HomePlus-Variante können dann auch Kinderbetreuung, Haushaltsservice und Medikamentenversand organisiert werden. Auch die Oberösterreichische Versicherung bietet ihren Kunden Assistancelleistungen an, in Form ihrer Schutzengel Assistance. Im Bereich Wohnung gibt es Hilfe unter anderem mit Schneeabräumung, Ersatzunterkunft, Leihheizergeräte sowie mit dem Produkt Schutzengel Digital, das Hilfe bei Problemen mit Computer, Handy, aber auch bei Cyber Crime bietet. Die Assistancelleistungen sind bei der Oberösterreichischen Versicherung auch als

Stand-Alone-Produkte erhältlich. Bei der Allianz Versicherung gibt es für die verschiedensten Lebensbereiche Assistance-Produkte, die sowohl im Rahmen der Versicherungsprodukte als auch als Stand-Alone-Produkte angeboten werden. Im Eigenheim-/Haushaltsbereich kommt die Wohn-Assistance zur Anwendung. Sie beinhaltet nicht nur die Organisation von Fachkräften vor Ort, sondern in sehr vielen Notsituationen auch finanzielle Kostenübernahmen dieser Leistungen. Beispiele: Handwerkerdienste (Sanitär-, Elektroinstallateur, Trockenlegungsservice, Schlosser, Tischler, Fachbetriebe Fenster/Türen, u. v. m.) und Schlüsseldienste bei Aussperren/Verlust/Diebstahl.

Grobe Fahrlässigkeit

Grob fahrlässiges Verhalten eines Versicherungskunden ist gleichbedeutend mit einem „fahrlässigen Handeln“. Das bedeutet, dass eine Person, welche es an der nötigen Sorgfalt und Umsichtigkeit fehlen lässt, fahrlässig handelt, zum Beispiel: Wenn man auf das Einlassen der Badewanne vergisst und der Mieter in der Wohnung darunter einen Regenschirm im Wohnzimmer braucht. Aber wie kann man sich gegen grobe Fahrlässigkeit versichern?

Die Generali Versicherung bietet einen Einschluss der „Groben Fahrlässigkeit“ prämienerpflichtig in ihren Produkten an. Optional mit 50 oder 100 Prozent der Versicherungssumme. In den Standardpaketen ist das Risiko mit 50 Prozent vorbelegt. Auch die Allianz Versicherung bietet optional „Grobe Fahrlässigkeit“ für Gefahren wie Feuer, Leitungswasser und Sturm mit 10.000 Euro, 20.000 Euro, 50.000 Euro oder erweitert mit 100 Prozent der Versicherungssumme prämienerrelevant an. Bei Helvetia Versicherung

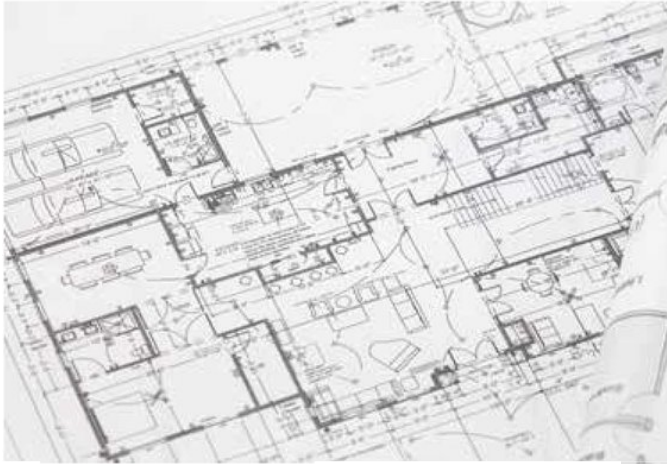
ist die „Grobe Fahrlässigkeit“ in den verschiedenen Prämien-

Fast alle befragten Versicherungsunternehmen bieten eine 24-Stunden-Hilfe an.



varianten, „klassisch“, „gehoben“ und „exklusiv“ inkludiert. Im Bedarfsfall kann die Deckung bis zu 100 Prozent der Versicherungssumme gegen Prämien-erhöhung angehoben werden. Die UNIQA Versicherung hat mit dem Baustein „Grobe Fahrlässigkeit“ Schäden in den Sparten Feuer, Sturm und Leitungswasser, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit passieren, bis zu 100 Prozent der Versicherungssumme gedeckt. Die muki bietet „Grobe Fahrlässigkeit“ in den Sparten Feuer, Leitungswasser und Sturm ohne Prämienaufschlag mit einer Gesamtleistung von bis zu 50 Prozent des ersatzfähigen Schadens, maximal 10.000 Euro (Tarif Exklusiv) bzw. bis zu maximal 100 Prozent der Versicherungssumme (Tarif Exklusiv Premium). Auch die Wiener Städtische Versicherung hat die grobe Fahrlässigkeit in den Produkten Haushalts- und Eigenheimversicherung tariflich bereits mit 50 Prozent der jeweiligen Versicherungssumme (Gebäude und/oder Inhaltssumme) inkludiert. Eine Erhöhungsmöglichkeit ist gegen Prämienaufschlag auf die gesamte Versicherungssumme möglich. Sowohl in der VAV Versicherung Eigenheim- als auch Haushaltsversicherung kann gegen einen geringen Prämienaufschlag von fünf Prozent die „grobe Fahrlässigkeit“ mit einer Entschädigungsleistung von 50 Prozent der vereinbarten Versicherungssumme eingeschlossen werden. Zusätzlich kann gegen einen Prämienaufschlag von zehn Prozent die „grobe Fahrlässigkeit“ mit einer Entschädigungsleistung von 100 Prozent der vereinbarten Versicherungssumme eingeschlossen werden. Bei der HDI Versicherung ist im TOP-Produkt die „grobe Fahrlässigkeit“ zu 100 Prozent eingeschlossen. Im Basisprodukt mit 25 Prozent der Versicherungssumme und maximal 25.000 Euro. Die Donau Versicherung verzichtet auf den Einwand der „groben Fahrlässigkeit“ im Baustein „Basis Plus“ im Haushaltsprodukt bis zu 50 Prozent der Versicherungssumme. Im Zusatz-Baustein Basis Plus kann gegen Zusatzprämie eine Erweiterung auf 100 Prozent der Versicherungssumme erworben werden.

Bei der Eigenheimversicherung gibt es im Rahmen des Bausteins „Feuer Plus“ einen Verzicht der groben Fahrlässigkeit bis 50 Prozent des Gebäudeneubauwertes. Verzicht auf Einwand der groben Fahrlässigkeit im Baustein Feuer/ Leitungswasser und Sturm Plus bis 100 Prozent der Versicherungssumme, ist gegen Zusatzprämien möglich. Die Zurich Versicherung ist der Meinung, dass bei einem modernen Vertrag die Deckung der „groben Fahrlässigkeit“ inkludiert sein sollte. In der Basisdeckung der Eigenheim-Haushaltsversicherung umfasst dies die Deckung bis 20.000 Euro. Der Versicherungsschutz kann gegen einen geringen Prämienzuschlag erhöht werden: auf 50 Prozent (mindestens 50.000 Euro; 3,5 Prozent Zu-



Solange der Versicherungsnehmer die Quadratmeter seiner Wohnung bzw. seines Eigenheims richtig angibt, sind die Versicherungsprodukte so ausgelegt, dass es zu keinem Unterversicherungseinwand beim Schadenfall kommen sollte.

den Produkten der Oberösterreichischen Versicherung in den Produkten der Eigenheim ZuHaus Plus bzw. Haushalt DaHeim Plus mit 20.000 Euro bzw. 10.000 Euro integriert. Bei den Premium-Paketen der vorgenannten Tarife mit 100 Prozent.

Unterversichert

Die Versicherungsunternehmen wurden auch zum Thema „Unterversicherung“ im Schadensfall befragt. Eindeutig geht dabei hervor: Solange der Versicherungsnehmer die Quadratmeter seiner Wohnung bzw. seines Eigenheims richtig angibt, sind die Versicherungsprodukte so ausgelegt, dass es zu keinem Unterversicherungseinwand beim Schadenfall kommen sollte.

Die HDI Versicherung sieht keine Thematik an „Unterversicherung“, da im Basisprodukt der Haushalts- und Eigenheimversicherung „ohne Einwand der Unterversicherung“ die Höchsthaftungssummen von der HDI aufgrund der m²-Anzahl berechnet werden. Wie behandelt der muki Versicherungsverein die Thematik der Unterversicherung im Schadensfall? In der Haushaltsversicherung verzichtet muki auf den Einwand der Unterversicherung, sofern die m²-Anzahl der Wohnnutzfläche bei Vertragsabschluss unter Berücksichtigung der vorgegebenen Versicherungssumme pro Quadratmeter richtig angegeben wurde. Entsprechend in der Eigenheimversicherung, solange der gegenständliche Vertrag Bestand hat, ab Antragstellung keine erheblichen baulichen Veränderungen an Gebäuden vorgenommen wurden und

schlag) oder auf 100 Prozent der Versicherungssumme (sieben Prozent Prämienzuschlag). Grobe Fahrlässigkeit ist bei

der Index eingeschlossen ist, soweit der Versicherungswert die Versicherungssumme um nicht mehr als 20 Prozent übersteigt. So kann es höchstens in Fällen, in denen die Wohnnutzfläche bzw. verbaute Fläche von der Polizza abweicht, zur Unterversicherung kommen – der Anteil wird aufgrund der ohnedies hohen Quadratmeter-Versicherungssummen im Schadenfall auf maximal zwei Prozent geschätzt. Die Allianz Versicherung bezieht sich ebenfalls auf die richtigen Angaben der Quadratmeter und sieht unrichtige Angaben als Verstoß gegen Obliegenheiten, das könne zur Kürzung des Entschädigungsanspruchs führen. Dies ist v. a. dann relevant, wenn es um hohe Entschädigungszahlungen geht, weil dann die geleistete Entschädigung den tatsächlichen Wert nicht abdeckt. In der Praxis betrifft dies nur sehr wenige Fälle, da es in beidseitigem Interesse von Versicherer und Kunden liegt, eine Unterversicherung zu vermeiden, um im Schadensfall eine dem tatsächlichen Wert entsprechende Versicherungsleistung zu erhal-

Die Generali Versicherung verfügt bei ihrem Antragsystem über eine Quadratmeterbewertungen, auf deren Basis Durchschnittswerte für den zu versichernden Wohnraum kalkuliert werden. Bei deren Verwendung ist Unterversicherung ausgeschlossen. Dadurch gebe es praktisch keine Einwendungen im Hinblick auf Unterversicherung, so die Generali Versicherung. Auch die Wiener Städtische Versicherung bezieht sich bei der Beantwortung der Frage auf die korrekte Quadratmeter-Angabe des Kunden, denn dann gelte ein genereller Unterversicherungsverzicht. Auch bei UNIQA Versicherung versucht man grundsätzlich das Thema „Unterversicherung“ zu vermeiden und hat daher bei den Produkten eine gewisse Toleranzgrenze eingebaut, aber auch hier ist die richtige Ermittlung der Nutzfläche ausschlaggebend. Für die Donau Versicherung ist das Thema vernachlässigbar, da bei über 90 Prozent der Produkte Unterversicherungsverzicht gewählt wird. Die Zurich Versicherung hat die Unterversicherung standardmäßig vereinbart und es kommt nur in sehr wenigen Ausnahmefällen zu dem genannten Einwand. Auch für die VAV Versicherung ist das Thema vernachlässigbar. Wie bei den vorgehenden Antworten ist die Oberösterreichische Versicherung mit dem Thema selten konfrontiert. Nur bei Verträgen mit freier Summenwahl, circa 10 Prozent aller Verträge, kommt es laut Oberösterreichischer hin und wieder zum Einwand der Unterversicherung im Schadensfall. Die Helvetia Versicherung verzichtet generell auf den Einwand der Unterversicherung zugunsten der Versicherungsnehmer und setzt auf die eigene Summenermittlung der Versicherungssumme. **M**